Office of the Commissioner of Official Languages
Commissariat aux langues officielles

PUBLICATIONS

Home > Publications > Infoaction > Infoaction - October 2003 - Volume 9, No. 1

Infoaction - October 2003 - Volume 9, No. 1

- Print version
- Order it
- My order list

- A Word from the Commissioner
- Summary
- The Changing Face of Canada
- Report Card
- An Overview that Speaks Volumes
- And the Award Goes to...
- Progress from Newfoundland to B.C.
- Mission Possible: Service to the Public
- Success Stories
- Bilingual Workplace?
- Every Ombudsman Needs Them
- A Constant Priority: Official-Language Communities
- Final Word
- Appendix: Commissioner's Recommendations

Coordinator: Stéphanie Côté
Writer: Monique Cousineau
Content Advisor: Catherine Scott
English and French Translation: Translation Bureau
French Text Editing : Linda Larocque, Johanne Lepage
English Text Editing: Colin Morton, Nancy Lee
Layout: Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Canada Building
344 Slater Street
3rd Floor
Ottawa, Ontario K1A 0T8
Toll Free: 1 877 996-6368
Fax.: (613) 995-1166
ISSN 1203-0996
E-mail: message@ocol-clo.gc.ca
Web site: www.ocol-clo.gc.ca

A WORD FROM THE COMMISSIONER

"An orchestra is a reflection of society. Everyone plays his part and there is a leader."
Gustave Flaubert

This is how Flaubert defined "orchestra" in his *Dictionnaire des idées*. What connection could there possibly be with my fourth annual report for the year ending March 31, 2003? When I thought about the major events of the year, the image of an orchestra came to mind. The high point of the 2002-2003 year was certainly the *Action Plan for Official Languages*. The symphony has been written. The conductor has the score in hand. All the musicians know their parts. They have done their scales. So let the music begin!

The practical measures taken, the progress made, and the incipient change in culture in the federal administration of the official languages have all been music to my ears hence the analogy of an orchestra playing a symphony. As I show in my report, the action plan will generate new synergies throughout the federal government and Canadian society. The government has shown genuine leadership in developing the action plan, but this is only the beginning. As Wagner said, "Music starts where the power of words leaves off." What we need now, therefore, is the full, sustained implementation of the plan. Beyond words, we need rigorous implementation.

It doesn't do any good for the conductor to set the tone, mark the beat, and inspire the musicians if they don't all play in perfect harmony with each other and with total respect for the score. Unfortunately, some federal institutions were not respectful in the past of the overarching theme of official languages. They did not recognize obvious flaws, left their plans on the shelf, or failed to meet deadlines. Under my

mandate, my job is to ensure that the official languages remain a government priority. But my role is not supposed to be that of the school disciplinarian! My report attests to my firm desire to assist federal institutions in striking "the right note." My new approach therefore has nothing of the disciplinarian. Quite the contrary. In reading the report, you will see that in my recommendations, I increasingly encourage managers in the departments and agencies in question actively to seek the most appropriate solutions to correct shortcomings. I am very optimistic about our political and administrative leaders, who will ensure the successful implementation of our language laws and policies. The best-laid plans and best-designed strategies for revitalizing the official languages are of no use without strong leadership. Everything could fall flat. The performance of the symphony will remain...imperfect.

Last year at this time, I was hopeful that official languages would remain on the right track. I was confident that things would not be derailed over the year. Despite a few hitches, the year was a success, mainly because it delivered an action plan that will truly revitalize official languages.

This year, I hope that all the "players" in every federal institution have mastered all the notes in their scores. The great Toscanini liked to say that there are two kinds of conductors: those who have the score in their heads and those who have their heads in the score. The leadership that the federal government has shown in implementing its action plan will clearly prove that it has the score in its head.

In my report next year, I hope to say that the brilliant performance of the *Action Plan for Official Languages* caused the Canadian public to rise cheering to its feet demanding encores of the concert produced by our federal institutions.

Enjoy your reading!

SUMMARY

At some time or other, we have certainly all felt that reading an annual report was a arid exercise. But when we sense that it affects our daily lives, boredom soon yields to mounting interest. May you feel this way when reading the fourth annual report of the Commissioner of Official Languages, Dr. Dyane Adam, and may it spark a desire in you to stay more abreast of everything to do with the latest official-language developments in Canada.

Below is a brief overview of the contents and highlights of the six chapters of the *Annual Report 2002-2003*.

CHAPTER 1 presents the most relevant results of the last census of the people of Canada. They show, first, that the trend toward a more diverse society is continuing, while at the same time, a number of signs give reason for optimism about Canada's linguistic duality. Our leaders need to ensure, though, that diversity contributes to the enhancement of linguistic duality, just as linguistic duality has fostered diversity over the years.

CHAPTER 2 comments on the implementation of the Commissioner's recommendations and the federal government's action plan for strengthening official languages, a key event last year. The Commissioner is keeping a critical and constructive eye on all this, and considers the action plan to be the highlight of the year.

CHAPTER 3 concerns the leadership that the federal government must show if it intends to make "a perfect symphony" out of this action plan and especially to implement it fully. There is something for everyone in this chapter, including elected officials, the heads of federal institutions, managers, public servants and the general public. A must read.

CHAPTERS 4 AND 5 summarize the studies and investigations that the Commissioner conducted during the last year and provided many examples of *successes* and *shortcomings*. Chapter 4 also examines the delivery of government services, while Chapter 5 deals more specifically with provisions relating to federal public service employees.

CHAPTER 6 describes the numerous activities undertaken in 2002-2003 to foster the development of official language minority communities and promote Canada's linguistic duality nationally and internationally. It also contains a list of initiatives that certain federal institutions took in the year to

strengthen the Official Languages Program.

The report touches as well on the gathering momentum with respect to official languages. It shows above all that the federal government must not only maintain this momentum but also increase it, and it highlights specific shortcomings that the government must address immediately.

INFOACTION strongly encourages you to take a look at the 32nd annual report of the Commissioner of Official Languages. You will find very relevant information about the principal matters dealt with by Dr. Adam and her team at headquarters in Ottawa and in the five regional offices. The report will give you an update, up to the last second.

THE CHANGING FACE OF CANADA

Make no mistake. This heading may sound like an advertisement but actually refers to the picture painted by a century of censuses. Just as the family photo album provides a visual history of the family, a century of censuses of the Canadian population provides various portraits of our society, showing how it has developed.

The picture of the Canadian family has certainly changed considerably since 1901. The first chapter in the annual report deals, with the profound changes in the make-up of the Canadian population over the last century, focusing more especially on the 2001 census data on ethnic origin. The results confirm that:

- linguistic duality is a fundamental characteristic of our population;
- the number of people with English or French as their mother tongue continues to increase, even though their proportion of the population is decreasing;
- individual bilingualism is increasing;
- the populations of the official language communities in most regions are stabilizing;
- more people are using French, according to the new data on languages spoken at home and in the workplace.

Rather than repeat our analysis of the multitude of results of the last census,* we will content ourselves here with highlighting the importance ascribed in the annual report to the need to understand the changes in linguistic duality over the last few decades. Canada is becoming more cosmopolitan and multilingual, and yet, despite all the changes, linguistic duality remains at the heart of Canadian identity. More than three-quarters of the respondents in all linguistic categories, whether Anglophone, Francophone, or Allophone, stated that official bilingualism is part of the Canadian identity.

The new linguistic portrait of Canada shows that the growth rate of the Allophone population is clearly higher than that of the Anglophone or Francophone populations. Chinese is the mother tongue reported most often among Allophones however (2.9 percent), English and French are still by far the most commonly spoken languages in Canada.

This chapter of the report helps us to understand more the changes so we can build a better future. The Commissioner states that our understanding of linguistic duality and diversity must be fluid and complementary. She reminds us that Canadians have a role to play and it is up to them to decide the path that the linguistic and cultural heritage should take over the next few years. "We are in control and able to make choices as a society, instead of allowing ourselves to be swept along by the currents of history."

The conclusion to the first chapter calls clearly and strongly on the federal government to reaffirm its commitment to linguistic duality and the revitalization of the Official Languages Program. The new federal leadership will have to meet many challenges to give effect to the *Action Plan for Official Languages*. The Commissioner reminds us of this in the following words: "The promotion of linguistic duality must remain a priority. In the near future, the government must also determine the extent to which today's linguistic tools are sufficient to meet tomorrow's challenges, especially in light of the social, political and technological transformations we are experiencing today."

Canada's linguistic landscape is clearly under-going rapid change. The census data leave no doubt, though, about an encouraging fact that emerges: the two official languages are rallying points for our citizens and strengthen national unity.

REPORT CARD

Is the Commissioner report card to the federal government a credit to our elected officials? Although the government is on the right track in showing leadership on linguistic duality. The record should be better. The second chapter of the annual report succinctly addresses the state of political, parliamentary and government leadership from the following standpoints:

- an analysis of the government's *Action Plan for Official Languages;*
- a review of the recommendations from the Commissioner's previous annual report;
- an examination of the leadership shown by Parliamentarians;
- the importance of political leadership focussing on a public service that is exemplary with regard to official languages.

You may recall that since her appointment in 1999, the Commissioner has demanded that the federal government institute a remedial plan--a demand that was reiterated in her last annual report. The government has followed up on Dr. Adam's main recommendation by launching the *Action Plan for Official Languages.*

As of March 31, 2003, at the following, here is the progress that had been made in implementing the recommendations from the *Annual Report 2001-2002:*

- two recommendations had been fully implemented;
- two recommendations were in the course of being implemented;
- three recommendations had not yet been implemented.

The Commissioner is urging quick action on the unimplemented recommendations to strengthen the leadership shown by the federal government and facilitate the achievement of the objectives in the Action Plan.

The Action Plan unveiled by the federal government generally meets the Commissioner's expectations:

- it has clear objectives;
- the planned actions are targeted;
- it was preceded by consultations across Canada;
- it clearly sets forth the responsibilities of each institution; and
- it includes horizontal coordination procedures.

The Action Plan targets three main areas:

- education;
- community development; and
- the public service.

In addition, it includes an accountability and coordination framework. The annual report also points out that the Action Plan generally takes into account the seven priorities suggested by the Commissioner during the consultations.

On the other hand, the plan does have a few weaknesses, which the report suggests improving by:

- putting more emphasis on the development of a bilingual public service;
- providing an appropriate data collection, performance measurement and accountability system to ensure that the Official Languages Program is adequately implemented;
- doing more to sensitize the majority language communities to the vital role that linguistic duality plays in Canada's future.

The Commissioner regrets the fact that the Action Plan failed to address a number of important areas, such as:

- arts and culture;
- the bilingual status of the national capital;
- promoting linguistic duality internationally.

She would have liked the Action Plan to provide a performance measurement and accountability

framework, as well as inter-governmental cooperation procedures.

Dr. Adam attaches great importance to her monitoring role and never hesitates to take action when she thinks that a bill under study by a parliamentary committee is likely to have repercussions on language-related issues. Over the last year, she made about ten appearances before parliamentary committees. The annual report mentions two of these appearances that have already borne fruit.

- *The new* Physical Activity and Sport Act, *which was given Royal Assent in March 2003, thanks to the leadership shown by Parliamentarians, incorporates amendments suggested by the Commissioner.*
- *During her appearance before the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs, the Commissioner welcomed the bill to ensure that Francophones and Anglophones have equal access to statutory instruments. She told the committee about her concerns regarding the lack of a reasonable time limit for re-enacting statutory instruments and the lack of an accountability framework.*

Dr. Adam is pleased that the committee adopted amendments that take her suggestions into account.

Rome wasn't built in a day, and it will take time, attention and monitoring to implement the major changes under the government's Action Plan. The Commissioner recognizes that the government is clearly on the right track thanks to more attentive leadership than was previously the case. She would still like the government to consolidate even further to attain lasting, concrete results.

AN OVERVIEW THAT SPEAKS VOLUMES

The Commissioner has no wish to play the enforcer, despite her determination in pursuing adherence to the official language policy ... This is far from Dr. Adam's concept of the relationship an officer of Parliament should have with federal institutions. Senior officials in these institutions must assume the responsibility incumbent upon them to implement the *Official Languages Act* by acting on her recommendations by the given deadline and aiming for lasting results.

The third chapter of the report shows that some federal institutions have demonstrated that they are serious about acting on the Commissioner's recommendations, including the Privy Council Office and, to a lesser extent, the Treasury Board Secretariat. The report highlights a number of initiatives launched by federal-provincial councils. The following are three examples of such initiatives.

- *The Pacific Federal Council is working on a regional action plan to help federal offices in British Columbia that are designated bilingual do a better job of meeting their linguistic obligations.*
- *The Quebec Federal Council has undertaken various activities to increase the number of Anglophone employees in the federal public service in Quebec. Its Middle Managers' Network commissioned a study by the Missisquoi Institute to gain a better understanding of certain problems.*
- *The Newfoundland and Labrador Federal Council has launched a pilot project on the official languages, which includes promoting oral communication in French, creating a French learning resources centre, and making the French-speaking community in Newfoundland and Labrador more aware of the federal programs and services available in the province.*

In her annual report last year, the Commissioner deplored the tardiness of governees in implementing her 1999 recommendation to increase the use of French on the Internet. Action has now begun on this initiative. In 2002, the Department of Canadian Heritage adopted an action plan on behalf of the government that describes the steps taken by various departments to act on the Commissioner's study. This has made it possible to undertake a number of initiatives:

- *Symposium on language industries - Organized in May 2002 by Industry Canada;*
- *Language industry roadmap Stakeholders from the language industry, supported by Industry Canada and the National Research Council of Canada, completed a preliminary report in February 2003 on the creation of a technology roadmap of the language industry in Canada.*

In the area of sports, although Sport Canada welcomed the Commissioner's recommendations in 2000, its performance has not been up to par. As the Commissioner noted on several occasions, progress has been made, but French and English still do not have equal status in the Canadian sports system. In

response to the Commissioner's follow-up study, the Secretary of State for Amateur Sport submitted an action plan in the spring of 2003 that commits Sport Canada to implementing the recommendations even before the deadlines set by the Commissioner. The situation will be assessed in her next annual report.

The annual report deals as well with the access to justice in both official languages, the *Contraventions Act*, and the responses to a number of investigations that "do not sound quite right." Unfortunately, the responses to the Commissioner's recommendations often take far too long before striking the "right note."

Dr. Adam has adopted a new approach in formulating her recommendations. She increasingly urges managers in the departments or agencies in question to become more involved in finding the most appropriate solution to address a given shortcoming. She is diligent in monitoring the implementation of her recommendations, especially when it comes to measuring the progress that has been accomplished.

The report provides an exhaustive analysis of the responses to the Commissioner's recommendations. Although the results have been uneven, progress is certainly possible and some has already been made.

AND THE LEON AWARD FOR LEADERSHIP GOES TO...

...the President and Chief Executive Officer of Farm Credit Canada (FCC), Mr. John Ryan. With this award, the Commissioner pays tribute to Mr.Ryan, who has demonstrated outstanding leadership in integrating official languages in the culture and the daily work environment of his organization, going well beyond the basic requirements of the Official Languages Program.

The FCC is a small government agency situated in Regina, Saskatchewan. As Dr. Adam stated in her Report: "Bilingualism is a way of life at FCC. French is spoken regularly in meetings and corridors, during teleconferences and at lunch tables, from the Moncton Loan Administration Centre and Kanata Risk Management Centre to Regina's corporate office. Each Friday, a word or expression of the day is e-mailed to all staff, and everyone is encouraged to speak French. This provides a great environment for employees in language training to practice."

Congratulations to John Ryan!

PROGRESS FROM NEWFOUNDLAND TO B.C.

It is not only in federal institutions that the official languages are gaining ground. The annual report showcases a few examples of successes in sectors not directly subject to the *Official Languages Act*.

AN INITIATIVE BORN IN NEWFOUNDLAND

The provincial and territorial members of the Ministerial Conference on Francophone Affairs who met in St. John's, Newfoundland, in September 2002, set up a permanent secretariat and adopted a number of government leadership principles to help them to achieve their vision of Francophones being able to live happily and develop fully individually and in French communities everywhere in Canada.

BIENVENUE, WELCOME, ËPTJILAASI

If you should happen to pass through Richibouctou, New Brunswick, don't be surprised to see signs in French, English and Micmac. The Richibouctou municipal council has decided to make the town trilingual. It has had the word "welcome" translated into Micmac on all the town's promotional materials. Local businesses have done the same, and now display trilingual signs in their windows.

"LAURIERS DE LA PME" AWARDS

The National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development held a competition to highlight the important role that Francophone businesses outside Quebec play in the Canadian economy. In her annual report, the Commissioner congratulates the winners of the 2003 "Lauriers de la PME" awards:

- Château des Charmes

- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings Ltd.
- RégeNord Ltd.
- Scénario Design

SIMON FRASER UNIVERSITY

Simon Fraser University has signed a letter of understanding with the *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique*. The university will create a *Bureau des affaires francophones et francophiles* and will also develop a French-language B.A. program emphasizing community development and public administration.

These are only a few examples of how much has been attained regarding official languages, and the Commissioner is pleased to report these accomplishments.

MISSION POSSIBLE: SERVICE TO THE PUBLIC

It's not news to say that the federal government's basic mission is still providing services to the public. And of course it ensures that these services are made available equally in both official languages, whether in person, on the telephone, or using modern technologies such as the Internet.

Many federal institutions fail, however, to consider the linguistic aspect of their undertakings until it is too late. The Commissioner, therefore, becomes involved as soon as initiatives begin. The annual report discusses several such initiatives, including the following examples.

- The *single window networks* provide access to a broad range of federal services, as well as services from other levels of government and the private sector. The Commissioner undertook a study to check the availability of bilingual services. She found that a number of windows provided exemplary service in English and French. Some improvements could be made, however, and they are pointed out in the report.
- The *Government Online* initiative is intended to provide an array of federal services on the Internet by 2005. A special study done by the Commissioner showed, however that the government did not sufficiently consider the linguistic aspects of the undertaking from the planning stage. She regrets that a comprehensive policy was not developed to consolidate, structure and complete the various existing policies governing online services. Fortunately, the Treasury Board Secretariat had started on March 31, 2003 to implement some of the Commissioner's recommendations in this regard. Much remains to be done and the government will have to take a number of additional measures to meet its linguistic obligations to the public.
- With respect to communications, the Commissioner demonstrated to Parliamentarians (Standing Committee on Canadian Heritage) in the spring of 2002 how the *Broadcasting Act* could contribute to the implementation of the *Official Languages Act* by following five recommendations. These are chapter 4 of the report.
- In November 2002, the Commissioner asked the CRTC to require the Cable Public Affairs Channel (CPAC) to broadcast all its programs in both official languages. CPAC was given a new seven-year licence, which included a number of conditions that will certainly have a positive effect on the provision of French-language services on CPAC. The anticipated problem of providing subtitles in English and French should be resolved in the relatively near future.

The annual report also examines several other matters in which the Commissioner was particularly involved, including:

- the broadcasting of the debates in the House of Commons in both official languages;
- bilingual government advertising;
- Environment Canada's weather reports broadcast in English only on Weatheradio Canada;
- a military familiarization course provided to journalists in English only by the Department of National Defence;
- Air Canada's bilingual services.

These are some of the areas in which Dr. Adam intervened. By monitoring compliance with the linguistic rights of Canadians in this way and working in a spirit of cooperation, the Office of the Commissioner

helps federal institutions develop a culture of quality service to the public.

SUCCESS STORIES

There are a number of success stories this year. INFOACTION cannot publish the list in its entirety, but it can be found in Appendix B to the *Annual Report 2002-2003*.

If the list of success stories is getting longer every year, it is because the senior officials of a number of federal institutions are being ever more attentive leaders with regard to official languages. Below are a few examples of initiatives stemming from this exemplary leadership.

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA

This department instituted a rigorous plan to ensure that its managers are all familiar with their roles and responsibilities regarding the official languages. The plan requires all managers to report on the implementation of the *Official Languages Act* and the promotion of linguistic duality. It should be noted, because it is a first, that the accountability framework includes the terms of an agreement between Citizenship and Immigration Canada and the Office of the Commissioner of Official Languages to increase cooperation.

The department is also organizing a monthly round table where managers can discuss linguistic issues and take necessary action.

ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY

Here is an example of a collaboration to support the development of the official language communities in the region. In partnership with the Nova Scotia Economic Development and the *Collège de l'Acadie*, the Atlantic Canada Opportunities Agency has established the Knowledge-Based Economy Incubation Centre. This Centre provides space and services to Francophone small business people who want to increase their information technology operations in the region.

DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

This department has developed virtual campus programs for its employees in Canada and abroad to enable them to access on-line language training regardless of where they are, even outside regular working hours. This tool also helps employees maintain their knowledge of the second language.

COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

Communications Security Establishment has devised an interactive decision tree on communication requirements. Staff can consult a guide on the Intranet, presented in a question format, to help them determine whether their written internal and external communications must be bilingual.

CANADA MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

Canada Mortgage and Housing Corporation has included knowledge of the official languages in the skills profile for its positions, thereby placing as much value on language skills as on the other skills considered necessary to perform the functions of given positions. This new initiative is in keeping with the Commissioner's recommendations to the President of the Treasury Board for the entire public service.

CANADA COUNCIL FOR THE ARTS

Working together with the Canada Council for the Arts, the *Fédération culturelle canadienne-française* has drawn up "context sheets" describing, for each artistic discipline, the particular conditions faced by Francophone artists living in minority situations in Canada. This initiative has been so successful that the Anglophone community in Quebec is thinking of doing something similar.

INDUSTRY CANADA

In cooperation with regional development organizations, Industry Canada has designed the COMMUNACTION Web site to inform the members of official language communities in minority situations about its programs and services and encourage them to take advantage of what is offered.

CANADA CUSTOMS AND REVENUE AGENCY

Canada Customs and Revenue Agency's Quebec regional office has developed and is implementing a three-year pilot project to ensure that it makes better use of both official languages. This project, called the official languages quality management system, aims to bring about cultural change through the commitment to a bilingual workplace by all Quebec office members.

CANADIAN HERITAGE

The Commissioner congratulates the department for having supported the creation of the *Prix Montfort* and the *Prix Montfort* gala presentation ceremony to recognize the accomplishments of Francophones and Francophiles. The *Prix Montfort de l'année* was awarded to the City of Moncton in recognition of its efforts to promote official bilingualism.

In its next edition, INFOACTION will present an on-line language toolkit called Word Wizards, which Canadian Heritage launched in the spring of 2003. This is a tool that was greatly needed by the people of Canada. This project was carried out in cooperation with the National Research Council of Canada, Treasury Board Secretariat, the Translation Bureau and Industry Canada.

Canadian Heritage provided briefings to more than 1 500 employees and managers about the *Guidelines on Language of Work* set forth in its *Action Plan on Language of Work*.

Above are a few examples of initiatives that Dr. Adam has described as "promising breakthroughs" and which show that a number of federal institutions are making linguistic duality an integral part of their organizational culture.

BILINGUAL WORKPLACE?

Not many countries give their public servants the advantage of working in the language of their choice. Fortunately, in Canada, federal employees have the right to work in the official language of their choice in regions that are designated bilingual. But what is the reality? The annual report sheds light on this question and shows the considerable challenge that the two official languages pose every day in a setting where English continues to predominate.

A major Treasury Board Secretariat study on the attitudes of public service employees to the use of both languages and a general survey of federal public servants in 2002 confirmed that French continues to be underused in the workplace. Some results of the study show, however, that there could be fertile ground for a more balanced use of the two languages.

This issue is a matter of concern to the responsible authorities, who have reflected and conducted brainstorming sessions on how to improve the situation. In November 2002, the New Brunswick Federal Council organized an important conference in Dieppe on language of work. One of the highlights of the event was the speech given by the President of the Treasury Board on the challenges to be met and approaches that could be taken to promote the official languages in the public service. The Commissioner was pleased to note that the President repeated many of the proposals that she made to the government in the fall of 2001.

Pursuant to one of the Commissioner's recommendations, the Canadian Centre for Management Development brought together senior public servants and representatives of central agencies for a round table to reflect on concrete actions that the government and managers should take to improve the situation.

In the Commissioner's view, the government has a good understanding of the status of the official languages in the workplace. It is now time for action.

A bilingual workplace is possible when it is based on the harmonious, effective coexistence of Anglophones and Francophones who want to contribute through their work to the development and vitality of both linguistic communities and encourage linguistic duality in Canadian society.

EVERY OMBUDSMAN NEEDS THEM

Complaints are essential to an ombudsman's work, without them, he/she would have a hard time protecting the rights of citizens. This is why the Commissioner encourages the public and employees of federal institutions to lodge complaints when they deem it necessary. These complaints help the Commissioner uncover the inherent difficulties in implementing the *Official Languages Act*. They also afford her an opportunity to monitor the quality of the services provided to citizens and to work with the federal institutions involved to rectify situations when necessary.

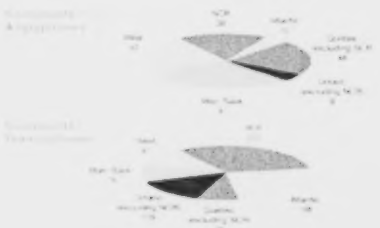
The annual report provides an in-depth analysis of the complaints. Here is a sampling:

- the Commissioner received 1,330 complaints between April 1, 2002 and March 31, 2003, an increase of 9 percent over last year;
- nearly 77 percent of the complaints (1,021) were deemed to be founded;
- more than three-quarters of the complaints were lodged by Francophones;
- the number of complaints lodged by Anglophones nearly doubled compared with the previous year.

The ten most affected institutions, including Air Canada, Canada Customs and Revenue Agency, Human Resources Development Canada, and Canada Post Corporation, have mandates involving close contact with the public.

The annual report also states that the Commissioner receives some complaints every year about the inequitable representation of Anglophones and Francophones in the public service. Other complaints pertain to federal institutions that fail to comply with the federal government's commitment set out in Part VII of the *Official Languages Act* with regard to the development and vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada.

Finally, the report discusses the locations of the contraventions based on the complaints received, the institutions involved and those most affected. It also designates complaint categories: language of work, services to the public, and the language requirements for positions.



A CONSTANT PRIORITY: OFFICIAL-LANGUAGE COMMUNITIES

There are many areas in which the Commissioner is especially involved, but one has remained a priority since she first took office: official-language communities. Her commitment to them can be seen in the following examples, taken from this year's annual report.

EDUCATION: ACTIVE PARTICIPATION BY EVERYONE

The government's action plan calls for certain measures to help official-language schools outside Quebec recruit and retain as many students as possible. Dr. Adam firmly believes that the government must do more if it wants the proportion of the eligible students registered in French-language schools to reach 80 percent by 2013. She has urged the responsible authorities to develop a national target-student recruitment plan for French-language schools. Enrolment in these schools has levelled off over the last 10 years at about 54 percent of the target population.

In September 2002, the Commissioner organized a brainstorming session on this issue that brought together leaders from government and the networks of school boards, parents, teachers and members of faculties of education. The participants developed a national plan for expanding French-language education that can be implemented under the new Official Languages in Education Program. Recommendation 5, which is included in the Commissioner's list of recommendations in the appendix to

the annual report, is intended to foster intergovernmental cooperation that is absolutely essential in this area.

NUNAVUT: A CASE TO MONITOR

In 2002, the Government of Nunavut introduced an education bill that attracted the interest and concern of the territory's Francophone community. At public consultations in support of the leaders of the Francophone community, the Commissioner pointed out to the members of Nunavut's Standing Committee on Health and Education that the proposed system failed to comply with section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

As a result, the Government of Nunavut decided in March 2003 to postpone passage of the bill. In view of the concerns expressed by the Francophone community, the government showed leadership by accepting the recommendation of the Standing Committee on Health and Education and withdrawing the bill from the order paper. It decided to take the time needed to develop legislation that better responded to the aspirations of the various linguistic communities in Nunavut.

ROZANSKI REPORT

In December 2002, a working group chaired by Mordechai Rozanski submitted its final report on the fairness and equity of funding in the Ontario school system. Dr. Adam took part in the consultations in 2002 and underlined the importance of two key objectives to support Franco-Ontarian school boards: 1) achieve academic results equivalent to those of the majority and stop the gradual erosion of Francophone communities in Ontario; 2) invest the resources needed to do this. The working group took up the Commissioner's views and recommended to the Ontario Ministry of Education that it "amend the funding formula to ensure that each of the grants in the formula recognizes the higher costs faced by French-language boards in delivering education programs and services."

HEALTH

Not a day goes by without the major media in the country discussing one particular national priority: health. Dr. Adam continually emphasizes that the definitive proof that a health system is working well can be found in its ability to provide quality care quickly in the official language of the patient's choice. The annual report touches on some of the progress that has been made in this area, including the formation of *La Société Santé en français* in December 2002. The purpose of this organization is to implement the action plan on health of the Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire and to improve French-language health services in Canada. The committee identified three main areas:

- networking;
- training;
- access to primary care in the minority language.

The committee's work set the stage for a number of government initiatives, which the Commissioner supported.

When the *Romanow Commission* published its final report, it was clear that its members had taken the needs of the minority communities into account, as the Commissioner had reminded them to do after the interim report was published.

ENLIGHTENED LEADERSHIP IN NEW BRUNSWICK

This Atlantic province is setting the tone for the entire country. The last year, New Brunswick adopted a new Official Languages Act and the City of Moncton passed a motion declaring itself officially bilingual. The new provincial act extends the rights and obligations of the official language communities in the province. In addition, the position of Commissioner of Official Languages of New Brunswick was created.

HEALTH CARE FOR ANGLOPHONES IN QUEBEC

The Commissioner took a very close interest in the work of the Consultative Committee for English-Speaking Minority Communities in Quebec and especially in the report it submitted to the federal Minister of Health in December 2002. This report contained a comprehensive plan with a series of coordinated government and community measures to improve social services and health care for English-speaking communities. Dr. Adam hopes that the plan will be implemented and believes that it will help to re-

invigorate these communities.

The annual report also addresses a number of other activities and initiatives regarding health services in minority communities. In her sixth recommendation, addressed to the Minister of Health, the Commissioner emphasizes the duties of the federal, provincial and territorial governments to support the development of health care and health services that meet the needs of official-language minority communities.

The Commissioner takes a keen interest in all aspects of linguistic duality everywhere in Canada, whether saving churches that are part of our heritage (diocese of London, Ontario) or bilingualism in the national capital. Once again, the annual report shows that the promotion of linguistic duality can take many shapes and forms, all of which are vitally important.

FINAL WORD

A final word before leaving.

INFOACTION will return shortly with articles showing that bilingualism has a name in Canada. It is Alexandre or Katharina or Pascal or Trevor or Waheed or Zora! You will see...

This edition of INFOACTION does not claim to cover all the issues raised in the *Annual Report 2002-2003*. You may explore them by reading the full report.

Throughout the year interest will be high in the implementation of the *Action Plan for Official Languages*. Returning to the analogy of the orchestra conducter, one may follow the federal government's "performance" very closely then decide.

Let us hope, as the Commissioner does, that the orchestra will earn a few curtain calls!

Appendix

COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS

Recommendation 1

The Commissioner recommends that the federal ministers responsible:

- establish an evaluation framework to assess the measures taken pursuant to the action plan as well as the results obtained;
- establish a framework for intergovernmental cooperation to encourage and facilitate federal cooperation with the provinces and territories regarding official languages;
- design a strategy for ongoing consultation and dialogue with official language majority communities to include them in efforts to enhance linguistic duality, especially as regards the promotion of bilingualism among Canadians.

Recommendation 2

The Commissioner recommends that the House of Commons and Senate committees on official languages:

- continue to closely monitor the actions taken regarding the *Action Plan for Official Languages* and annually convene the key individuals responsible for its implementation in order that they may report on measures taken and the results obtained.

Recommendation 3

With regard to the modernization of human resources management, the Commissioner reiterates and expands her 2001-2002 recommendation that the President of the Treasury Board:

- establish a plan to fully integrate linguistic duality into the activities and culture of the federal Public Service
  - by completing the revision of official languages policies and regulations in order to

emphasize principles and values rather than rules;
- by establishing an implementation schedule that takes into account the timeline proposed by the Commissioner for progressively eliminating non-imperative staffing;
- by setting up a program to sensitize and mobilize public servants with respect to their rights and responsibilities in putting linguistic duality into practice;
- by strengthening public service leadership regarding linguistic duality while taking into account performance and ensuring that, upon their appointment, individuals named to senior positions are aware of the value of linguistic duality;
- by entrusting language training to the new Canada School of Public Service.

Recommendation 4

The Commissioner reiterates the recommendations of her 2002 study of the senior Public Service.

She recommends that the Clerk of the Privy Council:

- require deputy ministers and associate deputy ministers to have the same level of bilingualism as that required for other EXs in the Public Service and implement a formal language evaluation system.

She recommends that the President of Treasury Board and the President of the Public Service Commission ensure that:

- imperative staffing be normally required for assistant deputy minister positions open to candidates from outside the Public Service and that the appointment of candidates who do not meet the language requirements of the position be viewed as an exception.

Recommendation 5

The Commissioner recommends that the Minister of Canadian Heritage:

- encourage each provincial minister of education to produce an annual report on progress achieved both on the objective of doubling the proportion of bilingual high school graduates and on providing French-language instruction to 80% of the target school population covered by section 23 of the Charter;
- table an annual report on progress achieved nationally before the parliamentary committees on official languages.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that the Minister of Health:

- ensure that federal-provincial-territorial health agreements are tailored to the particular needs of the official language minority communities of each province and territory, and that they include specific provisions on health services that must be offered in the minority language.

Recommendation 7

The Commissioner recommends that the Minister Responsible for Official Languages:

- examine and take all measures available to him so that the Capital of Canada will be declared officially bilingual.

The Commissioner reiterates the following two recommendations from her 2001-2002 Annual Report which were not implemented:

Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Prime Minister:

- give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent committee, in order to stimulate leadership at the highest levels and to support implementation of the *Action Plan for Official Languages*.

Recommendation 9

The Commissioner recommends that the government:

- clarify the legal scope of the commitment set out in section 41 of the Official Languages Act and

take the necessary action to effectively carry out its responsibilities under this provision.

Date modified: 2007-07-30

Commissariat aux langues officielles
Office of the Commissioner of Official Languages

PUBLICATIONS

Accueil > Publications > Infoaction > Infoaction, octobre 2003, volume 9, no 1

Infoaction, octobre 2003, volume 9, no 1

- Une note de la commissaire
- Le contenu en bref
- Le nouveau visage du Canada
- Bulletin de rendement
- Un survol qui en dit long
- Et le gagnant du prix Léon du Leadership est...
- On progresse de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique
- Mission possible : le service au public
- Au palmarès des réussites
- Milieu de travail bilingue?
- Tout ombudsman en a besoin
- Une priorité qui ne change pas : les communautés linguistiques
- Une dernière note!
- Annexe : Recommandations de la commissaire

- Version imprimée
- Commander
- Ma commande

Coordination : Stéphanie Côté
Rédaction : Monique Cousineau
Collaboration à la rédaction : Stéphanie Côté
Rédactrice-conseil : Catherine Scott
Traduction vers le français et l'anglais : Bureau de la traduction
Révision française : Linda Larocque, Johanne Lepage
Révision anglaise : Colin Morton, Nancy Lee
Infographie : Zsuzsanna Liko Visual Communication Inc.

Édifice Canada,
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0T8
Téléphone sans frais : 1 877 996-6368
Télécopieur : (613) 995-1161
ISSN 1203-0996
Courrier électronique : message@ocol-clo.gc.ca
Site Web : www.ocol-clo.gc.ca

UNE NOTE DE LA COMMISSAIRE

« L'orchestre : image de la société. Chacun fait sa partie et il y a un chef. »
Gustave Flaubert

Ainsi Flaubert définit-il l'orchestre dans son *Dictionnaire des idées*. Vous vous demandez sûrement quel est le lien entre cette citation et mon quatrième rapport annuel qui couvre l'exercice clos le 31 mars 2003? Je dois vous avouer que c'est en réfléchissant aux événements importants qui ont marqué l'année que l'image de l'orchestre m'est venue à l'esprit. Selon moi, le point culminant de l'exercice 2002-2003 est sans contredit *Le plan d'action pour les langues officielles*. La symphonie est écrite. Le chef d'orchestre a en main la partition. Tous les musiciens connaissent leur partie respective. Ils ont fait leurs gammes. En avant la musique!

Si je fais référence à un orchestre qui exécute une symphonie, c'est sans doute parce que les actes concrets, les progrès notoires et l'amorce d'un changement de culture dans l'administration fédérale des langues officielles ont eu l'effet d'une musique agréable à entendre. Je démontre clairement dans mon rapport que le plan d'action devra créer une nouvelle synergie dans l'ensemble de l'administration fédérale et de la société canadienne. Le gouvernement a fait preuve d'un véritable leadership dans l'élaboration du plan d'action. Tout ne fait que commencer. Comme le disait Wagner : « La musique commence là où s'arrête le pouvoir des mots ». Par conséquent, au-delà du texte, une mise en œuvre rigoureuse de ce plan s'impose.

Le chef d'orchestre a beau donner le ton, marquer le rythme, inspirer ses musiciens, il n'empêche que chacun doit jouer en harmonie parfaite avec les autres dans le respect total de la composition. Malheureusement, certaines institutions fédérales n'ont pas été fidèles au grand thème des langues officielles : elles n'ont pas reconnu les lacunes évidentes, ont laissé leurs plans sur les tablettes ou n'ont pas respecté les échéances. Il est vrai que mon mandat me confère le droit d'intervenir afin de maintenir les langues officielles au tableau des priorités gouvernementales. Cependant, mon rôle est loin d'être

celui d'un préfet de discipline! Mon dernier rapport atteste de ma volonté ferme d'aider les institutions fédérales à « trouver la note juste ». Et, en le lisant, vous constaterez que j'ai adopté une nouvelle approche qui n'a rien de disciplinaire. Au contraire! Les recommandations qui y sont formulées engagent davantage les gestionnaires dans les agences ou les ministères visés à chercher activement la meilleure solution pour corriger les lacunes. Je suis très optimiste quant au leadership politique et administratif qui sera exercé pour assurer le succès de la mise en œuvre de nos lois et politiques linguistiques. Les meilleurs plans et les meilleures stratégies pour relancer les langues officielles ne servent à rien sans un tel leadership. L'exécution de la symphonie resterait... inachevée!

L'an dernier, à pareille date, je souhaitais que le train des langues officielles reste sur la bonne voie; j'étais confiante qu'il ne déraillerait pas au cours de l'exercice. En dépit de quelques accrochages, le trajet a été parcouru avec succès. Il a particulièrement permis de livrer un plan qui relancera vraiment les langues officielles.

Cette année, je souhaite que chacun des « joueurs » des institutions fédérales mémorise chaque note de sa partie. Comme le disait si bien le grand Toscanini : « Il y a deux types de chefs d'orchestre : ceux qui ont la partition dans la tête et ceux qui ont la tête dans la partition ». Je suis persuadée que le leadership qu'exerce le gouvernement fédéral dans la mise en œuvre de son plan lui permettra de prouver qu'il a bel et bien la partition dans la tête.

Dans mon prochain rapport, j'espère pouvoir vous annoncer que l'interprétation étonnante de la symphonie que constitue *Le plan d'action pour les langues officielles* a amené le public canadien à applaudir et à bisser le concert offert par nos institutions fédérales.

Bonne lecture!

LE CONTENU EN BREF

Il vous est sans doute arrivé de trouver plutôt aride la lecture d'un document administratif. En revanche, dès que vous vous rendez compte que son contenu touche votre quotidien, l'ennui cède la place à un intérêt grandissant. Puisse-t-il en être ainsi pour votre lecture du quatrième rapport annuel de la commissaire aux langues officielles, Dyane Adam, afin que cette lecture suscite chez vous le goût d'être mieux informé de tout ce qui compose l'actualité linguistique du pays.

En bref, voici le contenu et les points saillants de chacun des six chapitres du *Rapport annuel 2002-2003*.

LE PREMIER CHAPITRE présente les résultats les plus pertinents du dernier recensement de la population canadienne. D'une part, ces résultats démontrent que la tendance vers une société plus diversifiée se maintient. D'autre part, les données fournissent plusieurs indices qui nous invitent à l'optimisme quant à la dualité linguistique canadienne. Il importe toutefois que nos dirigeants veillent à ce que la diversité contribue à l'épanouissement de cette dualité tout comme celle-ci a contribué à l'accueillir au fil des ans.

LE DEUXIÈME CHAPITRE commente la mise en œuvre des recommandations de la commissaire et du plan d'action du gouvernement fédéral pour renforcer les langues officielles, événement charnière du dernier exercice. La commissaire y jette un regard à la fois critique et constructif. Elle considère le plan d'action comme le point culminant de l'année.

LE TROISIÈME CHAPITRE porte sur le leadership que doit exercer le gouvernement fédéral s'il entend faire du plan d'action et plus particulièrement de sa mise en œuvre « une symphonie achevée ». Il y en a pour tous dans ce chapitre, notamment les élus, les dirigeants des institutions fédérales, les gestionnaires, les fonctionnaires et le grand public. À lire sans faute!

LES QUATRIÈME ET CINQUIÈME CHAPITRES résument les études et les enquêtes que la commissaire a effectuées au cours du dernier exercice et fournissent de nombreux exemples de réussites et de manquements. En outre, le chapitre quatre examine la prestation des services gouvernementaux alors que le chapitre cinq a plus particulièrement trait aux dispositions relatives aux employés et aux employées de la fonction publique fédérale.

LE SIXIÈME CHAPITRE décrit les nombreux moyens d'action entrepris en 2002-2003, en faveur du développement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire et de la promotion de

la dualité linguistique canadienne sur la scène nationale et internationale. On y trouve aussi une liste d'initiatives que certaines institutions fédérales ont lancées au cours de l'année pour renforcer le Programme des langues officielles.

Le présent rapport illustre l'éveil d'un certain dynamisme dans le domaine des langues officielles. Il démontre surtout comment le gouvernement fédéral peut non seulement maintenir ce dynamisme, mais aussi l'accroître, et il met en évidence certaines lacunes que le gouvernement aura à corriger incessamment.

INFOACTION vous invite fortement à consulter le trente-deuxième rapport annuel du Commissariat aux langues officielles. Vous y trouverez des renseignements extrêmement pertinents relatifs aux principaux dossiers que gèrent M^me^ Adam et son équipe de l'administration centrale, à Ottawa, et des cinq bureaux régionaux. Le rapport vous donnera l'heure juste, à la seconde près.

LE NOUVEAU VISAGE DU CANADA

Ne vous y méprenez pas! Ce titre, à la teneur d'une réclame publicitaire, s'applique plutôt au tableau que brosse un siècle de recensements. Comme un album de photos de famille relate visuellement l'histoire de la famille, ainsi un siècle de recensements de la population canadienne offre-t-il divers portraits de notre société en retraçant son évolution. La photo de la famille canadienne a fort changé depuis 1901. Le premier chapitre du rapport annuel traite des profondes transformations qui se sont opérées au sein de la population canadienne au cours du siècle dernier. Il reprend plus particulièrement les données du recensement de 2001 portant sur l'origine ethnique, et les résultats confirment que :

- la dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre population;
- le nombre de personnes ayant l'anglais ou le français comme langue maternelle continue d'augmenter même si leurs proportions dans la population diminuent;
- le bilinguisme individuel est à la hausse;
- les populations des communautés de langue officielle se stabilisent dans la majorité des régions;
- le français est utilisé par un plus grand nombre d'individus selon les nouvelles données sur les langues parlées au foyer et au travail.

Plutôt que reprendre notre analyse des faits mis en lumière par le dernier recensement*, nous nous en remettrons au rapport annuel qui souligne l'importance de comprendre les changements que la dualité linguistique a subis au cours des dernières décennies. Le Canada devient de plus en plus cosmopolite et multilingue, mais malgré toutes les mutations vécues, la dualité linguistique demeure au centre de l'identité canadienne. Pour chacun des groupes linguistiques francophone, anglophone ou allophone, plus des trois quarts des répondants affirment que le bilinguisme officiel fait partie de l'identité canadienne.

Toutefois, le nouveau portrait linguistique du Canada illustre que le taux de croissance de la population allophone est nettement plus élevé que celui des populations francophone et anglophone. Même si le chinois est la langue maternelle la plus répandue parmi la population allophone (2,9 p. 100), il reste que le français et l'anglais demeurent, de loin, les langues les plus parlées au pays.

Ce chapitre du rapport nous aide donc plus particulièrement à comprendre les changements pour mieux bâtir l'avenir. La commissaire y explique de quelle façon la dualité linguistique et la diversité doivent être comprises dans une optique dynamique et complémentaire. Elle nous rappelle aussi que les Canadiens et les Canadiennes ont un rôle à jouer et qu'il leur revient de décider de la voie à suivre pendant les prochaines années quant à l'avenir de l'héritage linguistique et culturel qui est en train de se bâtir. « Nous sommes aux commandes et aptes à faire des choix de société au lieu de nous laisser porter par les courants de l'histoire. »

La conclusion du premier chapitre incite fortement et clairement le gouvernement fédéral à réaffirmer son engagement envers la dualité linguistique et envers la revitalisation du Programme des langues officielles. Le nouveau leadership fédéral devra relever de multiples défis pour mettre en œuvre *Le plan d'action pour les langues officielles*. La commissaire nous le rappelle en ces termes : « La promotion de la dualité linguistique doit demeurer une priorité. Dans un proche avenir, le gouvernement devra aussi déterminer à quel point les outils linguistiques dont nous disposons présentement sont suffisants pour relever les défis de demain compte tenu des transformations sociales, politiques et technologiques que

nous vivons. »

Il est évident que le paysage linguistique du Canada est en pleine mutation. Les données du recensement ne laissent cependant aucun doute sur une réalité encourageante : les deux langues officielles sont les pôles rassembleurs qui attirent nos citoyens et citoyennes et consolident l'unité nationale.

** INFOACTION, vol. 8, no 3, avril 2003, p. 11*

BULLETIN DE RENDEMENT

Le bulletin de rendement que la commissaire remet au gouvernement fédéral est-il à l'honneur de nos élus? Bien que le gouvernement soit sur la bonne voie en matière de leadership à l'égard de la dualité linguistique, tout n'est pas parfait pour autant. Le deuxième chapitre du rapport annuel aborde succinctement l'état du leadership politique, parlementaire et gouvernemental selon les éléments suivants :

- une analyse du *plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement;
- un retour sur les recommandations formulées par la commissaire dans son rapport annuel précédent;
- un examen du leadership des parlementaires;
- l'importance d'un leadership politique axé sur une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

On se souviendra que, dès sa nomination en 1999, la commissaire a réclamé du gouvernement fédéral qu'il mette en place un plan de redressement, ce qu'elle a d'ailleurs fortement réitéré dans son dernier rapport annuel. Le gouvernement a donné suite à la principale recommandation de M^{me} Adam en lançant enfin *Le plan d'action pour les langues officielles*.

En date du 31 mars 2003, voici donc l'état de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations du *Rapport annuel 2001-2002* :

- deux recommandations avaient été entièrement mises en œuvre;
- deux recommandations étaient en voie de réalisation;
- trois recommandations n'avaient pas encore été appliquées.

La commissaire revient à la charge et réitère l'urgence de donner suite aux recommandations non mises en œuvre de façon à renforcer le leadership fédéral et à faciliter la réalisation des objectifs du plan d'action.

Quant au plan d'action dévoilé par le gouvernement fédéral, il répond en général aux attentes de la commissaire :

- ses objectifs sont clairs;
- les mesures prévues sont ciblées;
- il a été précédé de consultations pancanadiennes;
- il précise clairement les responsabilités de chaque institution;
- il prévoit des mécanismes de coordination horizontale.

Le plan d'action cible trois principaux axes d'intervention :

- l'éducation;
- le développement des communautés;
- la fonction publique.

Il prévoit également un cadre d'imputabilité et de coordination. On signale dans le rapport annuel que le plan d'action tient compte, dans l'ensemble, des sept priorités suggérées par la commissaire lors des consultations.

En contrepartie, le plan comporte quelques faiblesses que le rapport suggère d'améliorer en :

- mettant davantage l'accent sur le développement d'une fonction publique bilingue;
- prévoyant un système approprié pour la saisie de données, la mesure du rendement et la

reddition de comptes afin de veiller à la mise en œuvre adéquate du Programme des langues officielles;
- sensibilisant davantage les communautés majoritaires au rôle essentiel de la dualité linguistique à l'égard de l'avenir du Canada.

La commissaire déplore le fait que plusieurs domaines importants n'ont pas été mentionnés dans le plan d'action, tels :

- les arts et la culture;
- le statut bilingue de la capitale nationale;
- la promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale.

Elle aurait souhaité que le plan d'action ait prévu un cadre pour la mesure du rendement et la reddition de comptes de même que des mécanismes de collaboration intergouvernementale.

M^me^ Adam accorde une grande importance à son rôle de vigie et elle n'hésite jamais à intervenir chaque fois qu'elle estime qu'un projet de loi examiné par un comité parlementaire est susceptible d'avoir des répercussions d'ordre linguistique. Au cours du dernier exercice, elle a comparu une dizaine de fois devant des comités parlementaires. Le rapport annuel fait état de deux de ces comparutions qui, déjà, portent leur fruit.

- *La nouvelle* Loi favorisant l'activité physique et le sport *qui, grâce au leadership des parlementaires, a obtenu la sanction royale en mars 2003 renferme les modifications suggérées par la commissaire.*
- *Lors de sa comparution devant le* Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles, *la commissaire a accueilli positivement le projet de loi qui vise à assurer aux francophones et aux anglophones un accès égal aux textes réglementaires. Elle a fait part au comité de ses préoccupations par rapport au manque de délai raisonnable pour procéder à la réédiction des textes réglementaires et à l'absence d'un cadre d'imputabilité.*

M^me^ Adam se réjouit que le comité ait apporté des modifications qui tiennent compte de ses propositions.

À l'exemple de Rome, qui ne s'est pas bâtie en un jour, la mise en œuvre des changements d'envergure qui découlent du plan d'action du gouvernement exige du temps, de l'attention et du suivi. La commissaire reconnaît que, grâce à un leadership plus vigilant qu'auparavant, le gouvernement est sans contredit sur la bonne voie, mais elle souhaite néanmoins voir le gouvernement redoubler d'efforts afin d'obtenir des résultats concrets et durables.

UN SURVOL QUI EN DIT LONG

Contrairement à ce que certains pourraient croire en observant M^me^ Adam faire un suivi des plaintes reçues, la commissaire ne veut aucunement jouer un rôle de préfet de discipline. Selon elle, un tel rôle est loin de correspondre au genre de relations qu'un officier du Parlement doit entretenir avec les institutions fédérales. Les dirigeants de ces institutions doivent assumer leur responsabilité et mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles* en donnant suite à ses recommandations à l'intérieur des échéances établies et en visant des résultats durables.

Le troisième chapitre du rapport démontre de façon relativement détaillée que certaines institutions fédérales ont fait preuve de sérieux en donnant suite à ses recommandations, notamment le Bureau du Conseil privé et, dans une moindre mesure, le Secrétariat du Conseil du Trésor. Le rapport souligne plusieurs initiatives lancées par certains conseils fédéraux et provinciaux. En voici trois exemples :

- *Le Conseil fédéral du Pacifique travaille à la réalisation d'un plan d'action régional pour aider les bureaux fédéraux désignés bilingues en Colombie-Britannique à mieux remplir leurs obligations linguistiques.*
- *Le Conseil fédéral du Québec a entrepris plusieurs activités en vue d'augmenter le nombre d'employés et d'employées anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. Son Réseau de cadres intermédiaires a notamment commandé une étude au Missisquoi Institute afin de bien cerner certains problèmes.*
- *Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a lancé un projet pilote sur les langues officielles*

qui comporte plusieurs volets, dont la promotion de la communication orale en français, la création d'un centre de ressources d'apprentissage en français et la sensibilisation de la communauté francophone de Terre-Neuve-et-Labrador aux programmes et aux services fédéraux offerts dans la province.

Quant aux initiatives du gouvernement, rappelons que dans son dernier rapport annuel, la commissaire déplorait la lenteur de l'administration fédérale relativement à la mise en œuvre des recommandations soumises en 1999, pour accroître l'usage du français dans Internet. Son intervention n'est pas restée lettre morte. En 2002, au nom du gouvernement, le ministère du Patrimoine canadien a adopté un plan d'action qui décrit les mesures prises par divers ministères pour donner suite à l'étude de la commissaire, ce qui a permis de concrétiser un certain nombre d'initiatives :

- *Symposium sur les industries de la langue - Organisé en mai 2002 par Industrie Canada;*
- *Carte routière de l'industrie de la langue - Des intervenants de l'industrie de la langue, appuyés par Industrie Canada et le Conseil national de recherches du Canada, ont complété, en février 2003, un rapport préliminaire sur l'établissement d'une carte routière technologique de l'industrie de la langue au Canada.*

Dans le domaine des sports, en dépit de l'accueil favorable que Sport Canada a réservé aux recommandations de la commissaire en 2000, la performance de l'organisme n'est pas à la hauteur des attentes. En effet, comme la commissaire l'a constaté à maintes reprises, en dépit de progrès réalisés, le français et l'anglais ne jouissent toujours pas du même statut dans le système sportif canadien. En réponse à l'étude de suivi de la commissaire, le secrétaire d'État au Sport amateur a déposé un plan d'action au printemps 2003, qui engage Sport Canada à mettre en œuvre les recommandations avant même les échéances fixées par la commissaire, qui fera le point sur la situation dans son prochain rapport annuel.

Le rapport annuel fait également état de la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles, de la *Loi sur les contraventions* ainsi que des suivis de plusieurs enquêtes qui « sonnent faux ». Malheureusement, les suivis aux recommandations de la commissaire mettent souvent beaucoup trop de temps avant de trouver la « note juste ».

M^me^ Adam a adopté une nouvelle approche dans la formulation de ses recommandations. De plus en plus, elle exhorte les gestionnaires dans les agences ou les ministères visés à s'engager davantage dans la recherche de la solution la plus appropriée pour combler une lacune donnée. Elle ne néglige rien dans la vérification de la mise en œuvre de ses recommandations, surtout quand il s'agit de mesurer les progrès réalisés.

Nous vous encourageons à prendre connaissance de l'analyse exhaustive des suivis aux recommandations de la commissaire que présente le rapport. Il est vrai que vous y constaterez une performance inégale, mais vous serez d'avis que des progrès réels sont possibles et que certains ont déjà été réalisés.

▲

ET LE GAGNANT DU PRIX LÉON DU LEADERSHIP EST...

...le président-directeur général de Financement agricole Canada (FAC), M. John Ryan! Ce prix permet à la commissaire de rendre hommage à M. Ryan, qui a fait preuve d'un leadership remarquable en intégrant les langues officielles à la culture et au milieu de travail de son organisme et en allant bien au-delà des exigences de base du Programme des langues officielles.

FAC est un petit organisme gouvernemental situé à Regina, en Saskatchewan. Comme M^me^ Adam l'a mentionné dans son rapport : « À FAC, le bilinguisme fait partie du mode de vie. En effet, on y parle français couramment dans les réunions, les corridors, au cours des téléconférences et à l'heure du dîner, et ce, tant au Centre d'administration des prêts de Moncton qu'au Centre de gestion du risque de Kanata ou au siège social de Regina. Partout au pays, les francophones, les francophiles, les employés et les employées en formation linguistique parlent français régulièrement. On encourage activement les employés et les employées à s'adresser dans la langue de leur choix ».

Félicitations à John Ryan!

▲

ON PROGRESSE DE TERRE-NEUVE À LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Les langues officielles gagnent du terrain même au dehors des institutions fédérales. Le rapport annuel présente quelques exemples de réussites dans des secteurs qui ne sont pas directement assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.

UNE INITIATIVE NÉE À TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

Les membres des gouvernements provinciaux et territoriaux qui ont participé à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), en septembre 2002, ont créé un secrétariat permanent. De plus, ils ont échangé un ensemble de principes de leadership gouvernemental visant à favoriser l'épanouissement de tous les francophones partout au Canada.

BIENVENUE, WELCOME, ËPTJILAASI

S'il vous arrive de passer par Richibouctou, au Nouveau-Brunswick, ne soyez pas étonnés d'y lire des affiches en langues française, anglaise et micmaque. Le conseil municipal de Richibouctou a en effet décidé de « trilinguiser » la municipalité. Il a entrepris de traduire le mot « bienvenue » en micmac sur tout le matériel de promotion de la ville. Les commerçants et les commerçantes de la ville ont fait de même et, depuis, ils affichent en trois langues dans leurs vitrines.

LE CONCOURS « LAURIERS DE LA PME »

Le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne a organisé un concours qui met en valeur l'apport des entreprises francophones hors Québec à l'économie du pays. Dans son rapport annuel, la commissaire félicite les gagnants et les gagnantes de l'édition 2003 du concours « Lauriers de la PME » :

- Château des Charmes
- La Savonnerie Olivier
- Lemalu Holdings ltée
- RégeNord ltée
- Scénario Design

SIMON FRASER UNIVERSITY

La *Simon Fraser University* vient de signer un protocole d'entente avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. L'université créera un Bureau des affaires francophones et francophiles. Elle développera également un programme de baccalauréat en langue française basé sur le développement communautaire et sur l'administration publique.

Ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres! Nombreuses sont les réalisations en matière linguistique et il importe à la commissaire de les souligner.

MISSION POSSIBLE : LE SERVICE AU PUBLIC

Comme vous le savez, le service au public est toujours la mission fondamentale du gouvernement fédéral. Le gouvernement s'assure que les services sont offerts de façon égale dans les deux langues officielles, que ce soit en personne, par téléphone ou par les moyens des technologies modernes dont Internet.

Étant donné que de nombreuses institutions fédérales se soucient trop tardivement de l'aspect linguistique des projets qu'elles entreprennent, la commissaire intervient dès le début de leur réalisation. Le rapport annuel fait le point sur plusieurs de ces dossiers dont quelques exemples sont énoncés ci-après.

- Les *réseaux de guichets uniques* donnent accès à un éventail de services fédéraux, d'autres paliers gouvernementaux et du secteur privé. La commissaire a entrepris une étude pour vérifier l'accessibilité des services bilingues. Elle a constaté que plusieurs guichets offrent un niveau exemplaire de services en français et en anglais. Certaines améliorations, signalées dans le rapport, sont toutefois souhaitables.

- L'initiative *Gouvernement en direct* prévoit offrir une panoplie de services fédéraux dans Internet d'ici l'année 2005. Une étude spéciale menée par la commissaire démontre que le gouvernement n'a pas suffisamment tenu compte de l'aspect linguistique du projet dès sa planification. Elle déplore qu'une politique globale n'ait pas été élaborée pour regrouper, structurer et compléter les diverses politiques existantes régissant les services en ligne. Fort heureusement, au 31 mars 2003, le Secrétariat du Conseil du Trésor avait commencé à mettre en œuvre un certain nombre des recommandations de la commissaire à cet effet. Il reste du pain sur la planche et le gouvernement devra prendre plusieurs autres mesures pour respecter ses obligations linguistiques envers le public.
- En ce qui a trait aux communications, la commissaire a expliqué aux parlementaires (Comité permanent du patrimoine canadien), au printemps 2002, comment la *Loi sur la radiodiffusion* pouvait contribuer à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* en formulant cinq recommandations qui figurent au chapitre quatre du rapport.
- En novembre 2002, la commissaire avait demandé au CRTC d'obliger la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) à diffuser l'ensemble de ses émissions dans les deux langues officielles. Une nouvelle licence, d'une durée de sept ans, lui a été délivrée. Assortie de plusieurs conditions, elle aura certes des retombées positives sur l'offre de services en français de la CPAC. Le problème du sous-titrage envisagé en anglais et en français devrait être résolu dans un avenir relativement proche.

Le rapport annuel examine plusieurs autres dossiers sur lesquels la commissaire a particulièrement travaillé, dont les suivants :

- la diffusion des débats de la Chambre des communes dans les deux langues officielles;
- la publicité gouvernementale bilingue;
- les bulletins météorologiques d'Environnement Canada diffusés en anglais seulement sur les ondes de Radio-Météo Canada;
- un cours de familiarisation militaire offert en anglais seulement aux journalistes par le ministère de la Défense nationale;
- les services bilingues chez Air Canada.

Voilà les secteurs d'activité dans lesquels M^me^ Adam est intervenue récemment. En veillant ainsi au respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et en travaillant dans un esprit de colla-boration, le Commissariat aide les institutions fédérales à instaurer une culture de service au public de qualité. La mission fondamentale du gouvernement est possible comme en font preuve un bon nombre de ses institutions et de ses agences.

AU PALMARÈS DES RÉUSSITES

Cette année, la liste est longue au palmarès des réussites. INFOACTION n'est pas en mesure de la publier au complet, mais vous la trouverez à l'annexe B du *Rapport annuel 2002-2003*.

Si, chaque année, la liste du palmarès des réussites s'allonge, c'est signe que les dirigeants de plusieurs institutions fédérales exercent un leadership de plus en plus vigilant en matière de langues officielles. Figurent ci-après quelques exemples d'initiatives qui découlent précisément de ce genre de leadership et qui illustrent comment certaines institutions fédérales intègrent pleinement la dualité linguistique à leur culture organisationnelle.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

Le Ministère n'a pas hésité à prendre les grands moyens pour s'assurer que tous ses gestionnaires connaissent leur rôle et leurs responsabilités par rapport au plan pour les langues officielles. Dorénavant, il oblige tous les gestionnaires à rendre compte de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et de la promotion de la dualité linguistique. Fait à noter, car c'est une première, le cadre de responsabilisation intègre les modalités d'une entente entre Citoyenneté et Immigration Canada et le Commissariat aux langues officielles en vue d'accroître leur collaboration.

De plus, le Ministère organise mensuellement une table ronde pour permettre aux gestionnaires de discuter des questions linguistiques et de prendre les mesures qui s'imposent.

AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE

Voici un exemple de partenariat qui a comme principal objectif d'appuyer le développement des communautés de langue officielle de la région. En partenariat avec le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse et le Collège de l'Acadie, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique a mis sur pied le Centre d'incubation d'entreprises du secteur de l'économie du savoir. Le Centre met son espace et ses services à la disposition des entrepreneurs francophones qui désirent accroître leurs opérations dans le domaine des technologies de l'information dans la région.

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

Le Ministère a élaboré des programmes de campus virtuels à l'intention de ses employés et de ses employées au Canada et à l'étranger afin de faciliter l'accès à une formation linguistique en ligne, en tout temps et en tout lieu. Cet outil aide également le personnel à maintenir ses acquis sur le plan de la connaissance de la langue seconde.

CENTRE DE LA SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre a conçu un arbre décisionnel interactif au sujet des exigences en matière de communications. Le personnel du Centre peut consulter un guide sur l'intranet, présenté sous forme de questions, qui les aide à déterminer si leurs communications écrites internes et externes doivent être bilingues.

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La Société a intégré la connaissance des langues officielles dans le profil des compétences de ses postes, reconnaissant ainsi aux compétences linguistiques une valeur similaire à celles nécessaires pour s'acquitter des fonctions d'un poste donné. Cette nouvelle initiative correspond aux recommandations que la commissaire a soumises à la présidente du Conseil du Trésor pour l'ensemble de la fonction publique.

CONSEIL DES ARTS DU CANADA

En collaboration avec le Conseil des Arts du Canada, la Fédération culturelle canadienne-française a rédigé des « feuillets contextuels » qui décrivent, pour chaque discipline artistique, les conditions particulières qui touchent les artistes francophones en situation minoritaire au Canada. L'initiative connaît un tel succès que la communauté anglophone du Québec songe à l'imiter.

INDUSTRIE CANADA

En collaboration avec les organismes de développement régional, le Ministère a conçu le site Web COMMUNACTION qui informe les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire de ses programmes et services et les incite à s'en prévaloir.

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA

Le bureau régional du Québec de l'Agence a élaboré et mettra en œuvre un projet pilote de trois ans visant à assurer une meilleure utilisation des deux langues officielles au sein de l'organisme. Ce projet, appelé Système de gestion de la qualité en matière de langues officielles, vise un changement culturel grâce à l'engagement de tout le personnel dans l'établissement d'un milieu de travail bilingue.

PATRIMOINE CANADIEN

La commissaire félicite le Ministère d'avoir appuyé la création des Prix Montfort et du Gala des Prix Montfort pour reconnaître les réalisations des francophones et des francophiles. Le « Montfort de l'année » a été décerné à la ville de Moncton, reconnaissant ainsi sa promotion du bilinguisme officiel.

Dans son prochain numéro, INFOACTION vous présentera une trousse langagière en ligne, « Génies des mots », que Patrimoine canadien a lancée au printemps 2003. Il s'agit d'un outil essentiel dont la population canadienne avait grand besoin. Le projet est réalisé en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction et Industrie Canada.

Le Ministère a offert des séances d'information à plus de 1 500 employés et gestionnaires, qui portaient sur les *Lignes directrices sur la langue de travail* énoncées dans son *Plan d'action sur la langue de travail*.

Voici quelques exemples d'initiatives que M^me^ Adam a déjà qualifié d'« avancées prometteuses » et qui indiquent que plusieurs institutions fédérales font de la dualité linguistique une partie intégrante de leur culture organisationnelle.

MILIEU DE TRAVAIL BILINGUE?

Rares sont les pays qui offrent aux employés et aux employées de leur fonction publique l'avantage de travailler dans la langue de leur choix. Fort heureusement, au Canada, les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions désignées bilingues. Qu'en est-il dans la réalité? Le rapport annuel fait la lumière sur la question et présente le défi de taille que posent les deux langues officielles au quotidien, dans un contexte où la langue anglaise continue de prédominer.

Les données provenant d'une vaste étude du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les attitudes des employés et des employées de la fonction publique quant à l'utilisation des deux langues et du sondage général de 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux confirment que le français demeure sous-utilisé au travail. Par contre, certains résultats de l'étude révèlent qu'il existe un terreau potentiellement fertile à un emploi plus équilibré des deux langues.

La question préoccupe les instances concernées qui envisagent de prendre les mesures nécessaires pour améliorer la situation. En novembre 2002, le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé un important colloque sur la langue de travail qui s'est tenu à Dieppe. L'un des faits saillants de l'événement fut le discours prononcé par la présidente du Conseil du Trésor sur les défis à relever et les orientations à prendre afin de promouvoir les langues officielles au sein de la fonction publique. La commissaire a été heureuse de constater que la présidente rejoignait les propositions qu'elle-même avait faites à cet effet au gouvernement, à l'automne 2001.

À la suite d'une recommandation de la commissaire, le Centre canadien de gestion a organisé une table ronde réunissant des hauts fonctionnaires et des représentants et des représentantes d'agences centrales en vue de réfléchir aux moyens d'action concrets que le gouvernement et les gestionnaires devraient prendre pour améliorer la situation.

D'après la commissaire, le gouvernement possède un bon diagnostic de la situation des deux langues officielles en milieu de travail. Il doit maintenant passer à l'action.

Un milieu de travail bilingue est possible quand il se fonde sur la coexistence harmonieuse et effective d'anglophones et de francophones désireux de contribuer, par leur travail, à l'épanouissement et au développement des deux communautés linguistiques ainsi qu'à la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

TOUT OMBUDSMAN EN A BESOIN

Sans la plainte, outil essentiel à son travail, un ombudsman aurait du mal à protéger et à défendre les droits des citoyens et des citoyennes. Voilà pourquoi la commissaire incite le public ou les fonctionnaires des institutions fédérales à porter plainte, s'il y a lieu, ce qui lui permet de déceler les difficultés inhérentes à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. La plainte lui donne aussi l'occasion de veiller à la qualité des services offerts aux citoyens et aux citoyennes et de traiter avec les institutions fédérales mises en cause afin de rectifier au besoin la situation.

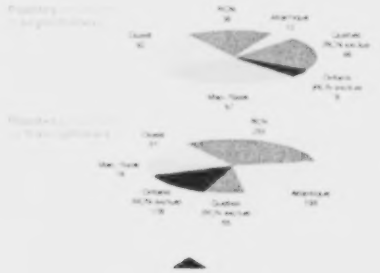
Le rapport annuel fait une analyse détaillée des plaintes dont nous vous présentons ici quelques faits saillants :

- la commissaire a reçu 1 330 plaintes entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, soit une augmentation de 9 p. 100 par rapport à l'année précédente;
- près de 77 p. 100 d'entre elles (1 021 plaintes) ont été jugées recevables;
- plus des trois quarts des plaintes ont été déposées par des francophones;
- le nombre des plaintes déposées par des anglophones a néanmoins presque doublé par rapport à l'exercice précédent.

Parmi les dix institutions les plus visées, quatre d'entre elles (Air Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Société canadienne des postes) ont un mandat qui les amène à entretenir un contact étroit avec le public.

Le rapport annuel mentionne également que la commissaire reçoit chaque année un certain nombre de plaintes portant sur une participation inéquitable des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique. D'autres mettent en cause les institutions fédérales qui ne respectent pas l'engagement du gouvernement fédéral énoncé à la partie VII de la Loi sur les langues officielles (développement et épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada).

Enfin, le rapport traite des lieux des infractions relativement aux plaintes reçues, des institutions visées et les plus ciblées, des catégories des plaintes : langue de travail, services au public et exigences linguistiques des postes.



UNE PRIORITÉ QUI NE CHANGE PAS : LES COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES

Nombreux sont les dossiers sur lesquels la commissaire se penche, mais il en est un qui demeure prioritaire depuis son entrée en fonction : les communautés de langue officielle. Vous trouverez ci-après quelques exemples parmi tant d'autres, tirés du présent rapport annuel, qui font état de son engagement envers celles-ci.

L'ÉDUCATION : PARTICIPATION ACTIVE DE TOUS

Le plan d'action du gouvernement prévoit certaines mesures pour aider les écoles de langue officielle française à l'extérieur du Québec à recruter et à retenir le plus d'élèves possible. M^{me} Adam croit fermement que le gouvernement doit faire davantage s'il veut que la proportion d'étudiantes et d'étudiants qui sont inscrits aux écoles de langue française atteigne 80 p. 100 d'ici 2013. Elle a pressé les autorités responsables d'élaborer un plan national de recrutement de l'effectif scolaire cible des écoles de langue française. Les inscriptions de ces écoles plafonnent depuis dix ans à quelque 54 p. 100 de l'effectif cible.

En septembre 2002, la commissaire a organisé un remue-méninges sur cette question en réunissant des chefs de file des gouvernements et des réseaux de conseils scolaires, des parents, des enseignants et des enseignantes et des membres de facultés d'éducation. Les participants et les participantes ont élaboré un plan national de développement de l'éducation de langue française réalisable dans le cadre du nouveau Programme des langues officielles dans l'enseignement. La recommandation 5, qui figure sur la liste des recommandations de la commissaire en annexe du rapport annuel, vise une collaboration intergouvernementale absolument nécessaire en ce domaine.

NUNAVUT : UN DOSSIER À SUIVRE

En 2002, le gouvernement du Nunavut a déposé un projet de loi sur l'éducation qui a suscité intérêt et préoccupation de la part de la communauté francophone de ce territoire.

Lors de consultations publiques, appuyant les chefs de file de la communauté francophone, la commissaire a fait valoir aux membres du Comité permanent sur la santé et l'éducation du territoire que le régime proposé ne satisfaisait pas aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Conséquemment, en mars 2003, le gouvernement du Nunavut a décidé de reporter l'adoption du projet

de loi. Devant les inquiétudes de la communauté francophone, le gouvernement a fait preuve de leadership en donnant suite à la recommandation du Comité permanent sur la santé et l'éducation et a retiré le projet de loi du feuilleton. Il a décidé de prendre le temps nécessaire à l'élaboration d'une législation qui réponde mieux aux aspirations des diverses communautés linguistiques du Nunavut.

RAPPORT ROZANSKI

En décembre 2002, un groupe de travail, présidé par Mordechai Rozanski, a soumis son rapport final portant sur l'équité du financement au sein du système scolaire ontarien. M^me^ Adam a participé aux consultations en 2002, et a souligné l'importance de réaliser deux objectifs essentiels à l'appui des conseils scolaires franco-ontariens : 1) atteindre des résultats scolaires équivalents à ceux de la majorité et freiner l'érosion progressive des collectivités francophones de l'Ontario; 2) investir les ressources adéquates pour y arriver. Le groupe de travail a retenu l'avis de la commissaire et il a recommandé au ministère de l'Éducation de l'Ontario de « modifier la formule de financement afin que toutes les subventions tiennent compte des coûts supplémentaires que les conseils scolaires de langue française doivent assumer pour la prestation des programmes et services d'éducation ».

LA SANTÉ

Pas une seule journée ne passe sans que les grands médias du pays traitent d'une priorité nationale : la santé. M^me^ Adam répète à qui veut l'entendre que la preuve formelle qu'un système de santé fonctionne bien se trouve dans sa capacité à offrir rapidement des soins de qualité aux patients dans la langue officielle de leur choix.

Le rapport annuel fait état de certains progrès dans ce domaine dont la création, en décembre 2002, de La Société Santé en français. Cet orga-nisme a pour but de mettre en œuvre le plan d'action du Comité consultatif des communautés francophones vivant en situation minoritaire en matière de santé et d'améliorer les services de santé en français au Canada. Le comité a relevé trois axes d'intervention :

- le réseautage;
- la formation;
- l'accès à des soins primaires dans la langue de la minorité.

Le travail du comité a donné le ton à diverses initiatives gouvernementales que la commissaire a appuyées.

Lors de la publication du rapport final de la *Commission Romanow*, on a pu constater que ses membres ont tenu compte des besoins des communautés minoritaires comme la commissaire le leur avait rappelé à la suite de la publication du rapport intérimaire.

LEADERSHIP ÉCLAIRÉ AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Cette province de l'Atlantique donne décidément « le ton » à tout le pays! Au cours de la dernière année, le Nouveau-Brunswick s'est doté d'une nouvelle Loi sur les langues officielles alors que la Ville de Moncton a adopté une résolution dans laquelle elle se déclare officiellement bilingue. La nouvelle loi provinciale étend les droits et les obligations des communautés de langue officielle de la province. En plus, un poste de commissaire aux langues officielles a été créé.

LES SOINS DE SANTÉ AUX ANGLOPHONES DU QUÉBEC

La commissaire s'est intéressée de très près aux travaux du Comité consultatif des communautés minoritaires anglophones du Québec, notamment au rapport soumis au ministre fédéral de la Santé, en décembre 2002. Le document propose un plan global d'intervention qui prévoit une série de mesures gouvernementales et communautaires concertées pour améliorer les services sociaux et de santé dispensés aux communautés anglophones. M^me^ Adam souhaite que le plan soit mis en œuvre, ce qui ne manquera pas de revigorer ces communautés.

Le rapport annuel fait également état de plusieurs autres activités et initiatives qui traitent des services de santé dans la langue des communautés vivant en situation minoritaire. Dans sa sixième recommandation, qu'elle adresse à la ministre de la Santé, la commissaire insiste sur l'obligation du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux d'appuyer le développement des soins et des services de santé qui répondent aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

Toutes les composantes de la dualité linguistique à l'échelle du pays intéressent la commissaire au plus haut point, que ce soit la sauvegarde d'églises (diocèse de London, en Ontario) faisant partie du patrimoine ou le bilinguisme de la capitale nationale. Une fois de plus, le rapport annuel démontre que la promotion de la dualité linguistique peut prendre maintes formes et directions, toutes aussi importantes les unes que les autres.

▲

UNE DERNIÈRE NOTE!

Une dernière note avant de vous quitter.

INFOACTION vous reviendra sous peu avec un contenu qui illustrera que le bilinguisme a un nom au Canada. Il se nomme Alexandre, Katharina, Pascal, Trevor, Waheed, Zora! Vous verrez...

Le présent numéro d'INFOACTION n'a pas la prétention de vous avoir présenté tous les points qui ont fait l'objet du *Rapport annuel 2002-2003*. Vous les découvrirez en lisant le rapport.

Tout au long de l'année, vous vous intéresserez sans aucun doute à la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles*.

Reprenant l'analogie du chef d'orchestre, suivez de près la « performance » du gouvernement fédéral. Ce sera à vous de décider si l'exécution a été à la hauteur de la partition ou si, plus tard, on se souviendra du plan d'action du gouvernement comme d'une pièce qui est restée inachevée.

À l'instar de la commissaire, espérons que l'orchestre aura droit à quelques rappels!

▲

Annexe

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

Recommandation 1

La commissaire recommande aux ministres fédéraux responsables :

- d'établir un cadre de reddition de comptes pour évaluer les mesures prises en vertu du plan d'action ainsi que les résultats atteinTs;
- de mettre en place un cadre de coopération intergouvernementale pour inciter et faciliter la collaboration du gouvernement fédéral avec les provinces et les territoires en matière de langues officielles;
- de concevoir une stratégie de consultation et de dialogue continu avec les majorités linguistiques pour qu'elles soient parties prenantes aux efforts de développement en matière de dualité linguistique, notamment de la promotion du bilinguisme au sein de la population canadienne.

Recommandation 2

La commissaire recommande aux comités des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat :

- de continuer à exercer une vigie étroite et de convoquer annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du *plan d'action pour les langues officielles* afin qu'ils fassent rapport sur les mesures prises et les résultats atteints.

Recommandation 3

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, la commissaire réitère et bonifie sa recommandation de 2001-2002 à la présidente du Conseil du Trésor, soit :

- de se doter d'un plan de travail pour intégrer complètement la dualité linguistique aux activités et à la culture de la fonction publique fédérale,
  - en complétant la révision des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles pour mettre l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que sur les règles;
  - en établissant un échéancier qui tient compte des délais proposés par la commissaire

pour éliminer progressivement la dotation non impérative;
- en mettant sur pied un programme visant à sensibiliser et mobiliser les fonctionnaires à l'égard de leurs droits et responsabilités pour ce qui est de concrétiser la dualité linguistique;
- en renforçant, au sein de la fonction publique, le leadership à l'égard de la dualité linguistique tout en tenant compte du rendement et en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs à cette valeur lors de l'embauche;
- en confiant la formation linguistique à la nouvelle École de la fonction publique du Canada.

Recommandation 4

La commissaire réitère les recommandations comprises dans son étude de 2002 sur la haute fonction publique.

Elle recommande au greffier du Conseil privé :

- d'exiger des sous-ministres et des sous-ministres délégués le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et de mettre en place un système d'évaluation linguistique formelle.

Elle recommande à la présidente du Conseil du Trésor et au président de la Commission de la fonction publique de s'assurer que :

- la dotation impérative est normalement exigée pour les postes de sous-ministre adjoint ouverts à l'extérieur de la fonction publique et que la nomination de candidats et de candidates qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques constitue une mesure exceptionnelle.

Recommandation 5

La commissaire recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- d'inciter chaque ministre de l'éducation des provinces à produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés et de diplômées bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la Charte;
- de déposer un rapport annuel sur les progrès accomplis à l'échelle nationale devant les comités parlementaires des langues officielles.

Recommandation 6

La commissaire recommande à la ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles comportent des dispositions précises relatives aux services de santé, qui doivent leur être offerts dans leur langue.

Recommandation 7

La commissaire recommande au ministre responsable des langues officielles :

- d'examiner et de prendre toutes les mesures à sa disposition pour que la capitale de notre pays soit déclarée officiellement bilingue.

La commissaire réitère les deux recommandations suivantes non mises en œuvre de son Rapport annuel 2001-2002 :

Recommandation 8

La commissaire recommande au premier ministre :

- d'accorder au Groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent pour stimuler le leadership aux plus hauts niveaux et appuyer la mise en œuvre du *plan d'action pour les langues officielles*.

Recommandation 9

La commissaire recommande au gouvernement :

- de préciser la portée juridique de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter efficacement des responsabilités prévues par cette disposition.

Date de modification : 2007-07-30